



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA LEAN SIX SIGMA PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE MASAJES Y TERAPIA FÍSICA MERYLIZ”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Ingeniería industrial

Autor:

Bach. Pablo Velasquez Domínguez

Asesor:

Ing. Richard Alex Farfán Bernalles

Lima - Perú

2018

Tabla de contenidos

| | |
|--|----|
| ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS..... | 2 |
| ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS..... | 3 |
| DEDICATORIA..... | 4 |
| AGRADECIMIENTO..... | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | 8 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA..... | 19 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS..... | 22 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONE..... | 34 |
| REFERENCIAS..... | 36 |
| ANEXOS..... | 37 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Análisis de confiabilidad del instrumento de investigación</i> | 20 |
| Tabla 2. <i>Alfa de cronbach del instrumento</i> | 21 |
| Tabla 3. <i>Prueba de Normalidad Optimización de los Servicios</i> | 22 |
| Tabla 5. <i>Optimización de los Servicios Antes y Después</i> | 23 |
| Tabla 6. <i>Prueba de Normalidad Productividad en los Servicios</i> | 25 |
| Tabla 7. <i>Prueba de Wilcoxon Productividad en los Servicios</i> | 25 |
| Tabla 8. <i>Optimización de la Productividad en los Servicios Antes y Después</i> | 26 |
| Tabla 9. <i>Prueba de Normalidad Optimización de Formación Profesional</i> | 28 |
| Tabla 10. <i>Prueba de Wilcoxon Optimización de Formación Profesional</i> | 28 |
| Tabla 11. <i>Optimización de Formación Profesional Antes y Después</i> | 29 |
| Tabla 12. <i>Prueba de Normalidad Optimización de la Fluidez de Dialogo con el Cliente</i> .. | 31 |
| Tabla 13. <i>Prueba de T-Student Optimización de la Fluidez de Dialogo con el Cliente</i> | 31 |
| Tabla 14. <i>Optimización de la Fluidez de Dialogo con el Cliente</i> | 32 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Diagrama de Ishikawa..... | 11 |
| Figura 2. Metodología Six-Sigma..... | 24 |
| Figura 3. Metodología Lean Six-Sigma..... | 17 |
| Figura 4. Optimización en los servicios antes y después de la implementación..... | 17 |
| Figura 5. Productividad en los servicios antes y después de la implementación..... | 24 |
| Figura 6. Optimización de formación profesional en los servicios antes y después de la implementación..... | 30 |
| Figura 7. Optimización de la Fluidez de Dialogo con el Cliente en los servicios antes y después de la implementación..... | 33 |

RESUMEN

La presente investigación aborda un problema sobre la variedad de servicios al cliente para mejorar la optimización de la productividad del spa, teniendo en cuenta sus dimensiones, el objetivo fue determinar que la implementación de la metodología lean six sigma optimice en los servicios del centro de masajes y terapia física Meryliz.

Que mediante la metodología del lean six sigma nos permita organizar, estandarizar e incrementar la productividad y la calidad de nuestros servicios, obteniendo la buena satisfacción de nuestros clientes.

La presente investigación fue desarrollada bajo un diseño de tipo descriptivo-correlacional dado que se presentan características principales sobre las causas generadas por la falta de optimización de los servicios brindados por la empresa. La población estuvo constituida por el personal de la empresa, teniendo como muestra 20 empleados.

Para la recolección de los datos se utilizó la encuesta un instrumento de medición, para registrar información o datos sobre las variables que se tiene en mente. Los datos se analizaron en el software estadístico SPSS, donde se realizaron varias pruebas y representadas e inferencial mediante tablas y gráficos.

Finalmente se definió bajo el método estadístico de Wilcoxon que la optimización en los servicios brindados a los clientes es mayor a los servicios brindados a los clientes después, optimización la productividad en los servicios en un 25% rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: Descriptivo, Terapia y Masajes, metodología, six-sigma, organizar, estadístico, recolección.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

Referencias

- Aceituno, E. Implementación del Proyecto Six Sigma en el Área de Corte. (*Tesis Grado*). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.
- Astroza, P. Evaluación Estratégica y Económica de un Centro de Wellness en la ciudad de Santiago. (*Tesis de Grado*). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, S., & Prentt, A. Especialización en finanzas y negocios internacionales plan de negocio little spa. (*Especialización*). Universidad de la Sabana, Bogotá, Colombia.
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Mexico, Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Huarcaya, K. Aplicación del Six Sigma para incrementar la productividad en el almacén de economato de la empresa de transportes cruz del sur s.a.c. Ubicado en el distrito de ate, año 2017. (*Tesis Grado*). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Malaspina Jurado, U., & Font, V. (2010). *Intuition and optimization problems in the teaching-learning processes in basic education*. Lima: Hindustan.
- Propenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Ginebra: Oficina internacional del trabajo.
- Reymundo, C. Factores de servicio de mantenimiento mediante six sigma para mejorar la calidad de servicio en la empresa atlas copco - atacocha. (*Tesis Grado*). Facultad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Sanchez, K. Metodología Six Sigma para mejorar la gestión logística de una empresa de servicios de salud. (*Tesis Grado*). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación Científica*. Lima: San Marcos.